

Gestion de conflit

Reconnaître une situation de conflit

Une situation de conflit peut prendre un tuteur au dépourvu parce que souvent les étudiants n'expriment pas leurs frustrations, leurs craintes ou leur déception (« Gestion de conflit », 2009). Il est important de discerner les moments où un apprenant éprouve de tels sentiments. Faites attention aux signes suivants :

- Manque de concentration
- Respiration haletante.
- Les messages verbaux, par exemple « Je n'arrive pas le faire! Je ne comprends pas.»
- Repli sur soi, agitation.
- Les yeux embués (ce pourrait être des larmes), difficulté à avaler.
- Un geste brusque comme lancer un livre ou un stylo à bout de bras.

Si vous reconnaissez ces signes, n'essayez pas de forcer l'apprenant à poursuivre le cours. La première chose à faire est de désamorcer les réactions brusques de l'apprenant. Prenez une pause. Ne lui demandez pas si quelque chose cloche puisqu'il vous répondra probablement : « Non, je vais bien. » Laissez l'apprenant reprendre ses esprits. Lorsque vous revenez en classe, ne recommencez pas le cours immédiatement. Prenez un moment pour :

- Formuler des commentaires positifs et donner des encouragements.
- Demander à l'apprenant s'il éprouve des difficultés dans un domaine en particulier et de quelle façon vous pouvez l'aider. Rédiger un plan d'action ensemble.

Écouter permet de canaliser les débordements et gérer les conflits

Si un étudiant a un accès de colère et qu'il vous insulte ou rechigne sur le travail, vous devez convenir que (a) ce comportement est inacceptable; et que (b) cela ne vous concerne pas personnellement. En règle générale, lorsqu'un apprenant se fâche, c'est une manière détournée pour dire « Je ne comprends pas, je ne suis pas à l'aise avec cette tâche ».

Le cas échéant, procédez comme suit :

- Ne prenez pas cette remarque personnellement et n'alimentez aucune conversation négative. Désamorcez le conflit aussitôt que possible et cherchez-en l'origine.
- Désamorcez la colère de l'apprenant en écoutant son point de vue et ensuite exposez-lui le vôtre. Exemple : « Je sais que c'est frustrant pour toi, je suis prêt à t'aider et ça me fait plaisir, mais je peux seulement y arriver si on peut parler calmement ». Évitez les phrases comme « Ne me crie pas après! », ou « Calme-toi! », ou « Pour qui te prends-tu? ». Ces phrases sont conflictuelles et ne vous aideront pas à résoudre le problème.
- Prenez une pause au besoin.
- Suivez les étapes énumérées dans la section précédente et poursuivez le cours.
- Informez le coordonnateur de l'incident et des comportements ultérieurs. Au cours d'une autre séance, lorsque vous ne serez plus dans la situation conflictuelle, vous pourrez aborder ensemble la manière dont vous aimeriez être informé s'il éprouve des difficultés avec le travail. Élaborez avec l'apprenant un plan de communication qui fonctionne pour vous deux.

L'idée générale est de déceler les prémices d'un conflit et de comprendre que les sentiments et les expériences de l'apprenant influencent sa manière de répondre à ces situations. Il faut également se dégager du conflit, désamorcer la colère puis effectuer un suivi en créant une meilleure façon de communiquer qui fonctionne pour les deux parties.